Ankenævnet for Forsikring

Den 28. september 2016 blev i sag nr. 89081:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Pensionskassen for Socialrådgivere, Socialpædagoger og Kontorpersonale
v/PKA
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har arbejdsmarkedspensionsordning i Pensionskassen for Socialrådgivere, Socialpædagoger og Kontorpersonale v/PKA. Hun klager over, at selskabet har afvist at udbetale sum og yde præmiefritagelse. Hun klager endvidere over, at selskabet har lukket for hendes adgang til at tilgå pensionsoplysninger online.

Selskabet har anført, at klageren er optaget i en pensionsordning med begrænset dækning som følge af, at hun har fået tilkendt offentlig mellemste førtidspension, og at hun ifølge forsikringsvilkårene derfor ikke har krav på sum ved førtidspensionering.

Selskabet har oplyst, at det har lukket for klagerens adgang til at se online pensionstal på selskabets hjemmeside, fordi selskabets system har udfordringer med at vise korrekte tal, idet klagerens bidragsindbetalinger ofte er lejlighedsvise og med tids- og beløbsmæssige spredninger. Selskabet har anført, at det har udsendt skriftlige pensionsoversigter til klageren, og at hun ikke har et lovkrav på at kunne tilgå sin pensionsordning elektronisk.

Klageren har i mail af 11/2 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Det drejer sig om afslag på ansøgning om udbetaling af sum ved førtidspension. På baggrund af en artikel i medlemsbladet januar 2016 hvor det er oplyst der følger en sum ved førtidspension, søger jeg PKA om at få udbetaling denne sum.

08. februar 2016 modtager jeg afslag begrundet i jeg ved min genoptagelse som medlem i 2012 er optaget med begrænset / ingen dækning.

Genoptagelsen i 2012 bygger på, jeg igen benytter min resterhvervsevne med bidragsbetaling til PKA. Der indbetales løbende bidrag med hvilende medlemskab ind imellem.

I 2015 henvender jeg mig igen til PKA fordi den pensionsoversigt jeg modtager, viser at de ydelser jeg kan få, er af en så beskeden størrelse, at det er åbenlys urimeligt. … tilkendegiver ydelserne er så beskedne fordi jeg betaler til gruppeliv og andre forsikringer. Disse betalinger er årsagen til de beskedne ydelser som fremgår på oversigten.

Direktør … overtager sagen. Dialogen er positiv / konstruktiv. Jeg føler mig velbehandlet. Hun vælger at lukke ned for at jeg kan se mine tal on-line fordi der er tale om urigtige tal. Når tallene er rigtige vil der igen blive åbnet for adgang til at se mine tal on-line. PKA vælger imidlertid af fastholde lukningen for 2016 helt uden sagligt belæg. Afgørelse om fastholdelse nedlukningen af 08.02 2016 anker jeg hermed.

Desværre hører jeg intet, selv om … går til bestyrelsen for at få ændret reglerne for medlemmerne på den særlige dårlige ordning. Under vor korrespondance beder jeg hende kikke på om, den ordning jeg er på er forkert, fordi jeg løbende indbetaler bidrag til PKA. Stadig intet svar. Sidenhen viser det sig hun er fratrådt.

Sidst i 2015 modtager jeg information fra PKA om, der er mange medlemmer på den ringe ordning som skal have rettet i deres pensionsforhold, derfor er sagsbehandlingen med min sag stillet i bero.

Ved mine henvendelser til PKA er der ingen rådgiver der kan oplyse om, hvilke ydelser mine bidrag giver adgang for, blot henvises der til oversigten. Beregningen oversigten bygger på kan være behæftet med fejl, fordi ydelsen kun bygger på indbetaling fra 2015.

Det jeg gerne vil opnå med anken er, at få afklaret om jeg ved genoptagelsen er placeret på for ringe vilkår specielt set i lyset af der indbetales bidrag over en længere periode og om afslag for udbetaling af sum er holdbar."

Af klageskemaet af 17/2 2016 fremgår bl.a.:

"Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Udbetaling af sum ved førtidspension.
Præmiefritagelse.
Ophævelse af nedlukning af min adgang til at se mine tal on-line."

Selskabet har i brev af 18/5 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Indledning
Klager er som medlem af Pensionskassen for Socialrådgivere og Socialpædagoger omfattet af en gruppeforsikring i pensionskassen, der under visse betingelser giver ret til udbetaling af sum ved førtidspension. Klager er tvivlende over for, om afslag på sum ved førtidspension er korrekt og om hendes pensionsordning generelt er administreret korrekt.

3. 89081

Sagsfremstilling
Klager havde frem til 2008 en pensionsordning i pensionskassen. Denne bad klager om at få konverteret til et engangsbeløb og udbetalt primo 2008. Beløbet blev udbetalt og ordningen ophørte herefter. Klager havde forinden klaget til Ankenævnet over, at pensionskassen havde oprettet en ordning til klager med begrænset dækning som følge af at klager på optagelsestidspunktet modtog førtidspension. Ankenævnet gav i kendelse nr. 67.897 selskabet medhold.

Klagers medlemskab er kendetegnet ved, at bidragsindbetalingerne sker lejlighedsvist, og til tider noget tid efter at bidraget faktisk er oppebåret.

Klager bliver genoptaget i pensionskassen pr. 1. august 2012. Dette informeres klager om i brev af 3. juni 2014 (Bilag 1). Klager informeres om, at hun er optaget i pensionskassen på baggrund af bidragsindbetalinger i perioden august 2012 - august 2013. Af brevet fremgår det, at indbetalingerne er stoppet og at pensionerne svarer til det, der faktisk er sparet op på ordningen. Klager oplyses videre om, at hun har dækning for gruppeforsikring frem til 31. august 2014, hvor forsikringerne stopper medmindre indbetalingen genoptages. Brevet er genereret på et senere tidspunkt end modtagelsen af bidragsindbetalingerne, Dette skyldes, at bidragene er kommet sporadisk og spredt henover en længere periode. It-systemet har svært ved at håndtere medlemskaber, der er karakteriseret ved små og sporadiske bidragsindbetalinger, da et medlemskab altid fremregnes ud fra de senest registrerede bidragsindbetalinger.

Forinden er der i juni 2013 dannet en pensionsoversigt (Bilag 2) hvoraf det fremgår, at de dækninger, der er oplyst til klager er baseret på de faktiske indbetalinger, da der ikke indbetales til klagers pensionsordning, på tidspunktet for dannelsen af pensionsoverblikket.

12. juni 2014 kontakter klager pensionskassen (Bilag 3) Klager undrer sig bl.a. over, at der ikke er registreret bidragsindbetalinger i perioden 2005-2007. Det viser sig, at klager i den omtalte periode har haft bidragsindbetaling til en anden pensionskasse. Klager er i dialog med den klageansvarlige og medlemsdirektøren. I dialogen indgår også andre emner.

8. september 2014 (Bilag 4) får klager brev om, at hendes engangssum ved alder bliver til en alderssum.

20. marts 2015 (Bilag 5) får klager brev om, at hendes pensionsordning er trådt i kraft igen i december 2014, da hendes tidligere arbejdsgiver igen indbetaler pensionsbidrag til hendes pensionsordning. Af brevet fremgår også, at pensionsindbetalingerne er stoppet igen. Klager informeres om, at hun skal kontakte pensionskassen, hvis hun bl.a. er berettiget til eller får offentlig førtidspension eller får mellem invalidepension eller invaliditetsydelse, da hun i disse situationer ikke vil have de forsikringer, som det vedlagte pensionsoverblik viser. Det er derfor vigtigt, at klager kontakter pensionskassen, så klager kan få et nyt pensionsoverblik med de korrekte dækninger.

Klager kontakter 26. marts 2015 pensionskassen, hvor hun taler med den klageansvarlige og medlemsdirektøren.

Denne kontakt munder ud i en omfattende korrespondance mellem pensionskassen og klager (Bilag 6). Korrespondancen foregår både på telefon og på mail og tager udgangspunkt i det forhold, at der ved ordninger, hvor pensionsbidragene udgør små beløb, bliver brugt en forholdsmæssig stor del af pensionsbidraget til betaling for gruppeforsikringer.

Klager finder det uhensigtsmæssigt at store dele af pensionsbidragene går til at finansiere gruppeforsikringer i stedet for at sikre alderspension. Der er en dialog mellem klager og pensionskassen herom og på klagers anmodning om at finde en løsning sådan, at klager sikres en bedre dækning, tilbyder pensionskassen klager at fravælge gruppeforsikringen, hvilket klager frabeder sig – hun er bekymret for, om et eventuelt fravalg vil betyde, at hun mister rettigheder.

På baggrund af klagers bekymring for, hvad et fravalg kan medføre for hende konkret og klagers synspunkt om uhensigtsmæssigheden i, at der ved mindre bidragsindbetalinger går en forholdsmæssig stor andel af pensionsbidraget til at betale for gruppeforsikringen i stedet for at spare op til alderspensionen, orienterer pensionskassen klager om, at kollektivet finansierer klagers gruppeforsikring tilbage fra oprettelsestidspunktet i august 2012.

I dialogen med klager opstår der hos klager bekymring for, om klagers pensionsbidrag håndteres korrekt. Klager har en lønseddel, hvoraf det fremgår, at der for april måned 2015 er indbetalt pensionsbidrag, men beløbet fremgår ikke af de oplysninger, som klager har modtaget om sine bidragsindbetalinger fra pensionskassen. Efterfølgende viser det sig, at pensionskassen modtager bidraget fra klagers arbejdsgiver på et senere tidspunkt end dannelsen af oplysningerne til klager om, hvilke bidrag, der er modtaget, hvorfor bidragene endnu ikke var registreret og derfor ikke indgik i oplysningerne til klager.

20. januar 2016 (Bilag 7) kontakter klager pensionskassen og spørger til muligheden for at få udbetalt gruppelivsforsikringen, når hun nu har og betaler for den. Hun bemærker også, at hun ikke forstår, at hun ikke har adgang til at se sin ordning på nettet med den begrundelse, at der ikke bliver indbetalt til ordningen. Hun oplyser, at der i 2015 løbende er sket indbetalinger.

8. februar 2016 (Bilag 8) skriver medlemsdirektøren i PKA til klager som opfølgning på telefonsamtale med klager. Der redegøres for klagers bidragsindbetalinger i 2015, baggrunden for at klager ikke har adgang til at se hendes tal på pka.dk, herunder at klager får tilsendt de årlige opdaterede tal for hendes ordning i form af det årlige pensionsoverblik. Der redegøres videre for, at klager har en ordning med begrænset risiko i og med, at hun, da hun blev genoptaget i 2012, var på mellemste førtidspension, hvorfor klager heller ikke er omfattet af sum ved førtidspension. Klager oplyses også om, at hun ikke betaler for gruppeforsikringen. Videre oplyses klager om mulighederne for at udbetalt sin ordning, hvorfor hun beskattes af betalingen for gruppeforsikringen samt andre forhold, der konkret har været drøftet i telefonsamtalen.

10. februar 2016 (Bilag 9) kontakter klager pensionskassen, da hun ønsker at drøfte indholdet af medlemsdirektørens brev.

11. februar 2016 (Bilag 10) skriver klager med den klageansvarlige i relation til hvilke bestemmelser, der regulerer klagers ordning og får i denne forbindelse udleveret de pensionsvilkår, der gjaldt på tidspunktet for klagers (gen)optagelse i pensionskassen.

11. februar 2016 (Bilag 11 og 12) skriver klager både til medlemsdirektøren og den juridiske direktør. Klager er ikke tilfreds med de svar og informationer, hun har fået med brevet af 8. februar 2016.

15. februar 2016 (Bilag 13) svarer juridisk afdeling, at man er enige i svaret af 8. februar 2016.

21. marts 2016 (Bilag 14) skriver medlemsdirektøren til klager, at man mener at have besvaret klager på hendes konkrete spørgsmål og redegjort for hvilke regler, der gælder for klager.

Herefter indbringer klager sagen for Ankenævnet.

Begrundelse
Medlemmer i pensionskassen, der jf. Pensionsvilkårenes kapitel I (Bilag 15), er omfattet af den medlemskreds, der tilbydes en pensionsordning, optages uden afgivelse af helbredsoplysninger og i udgangspunktet med en pensionsordning, der omfatter ydelser når medlemmet når tidspunktet for en alderspensionering, men også hvis medlemmet på et tidspunkt måtte få en erhvervsevnenedsættelse - helbredsbetingede ydelser, herunder invalidepension, bidragsfri dækning og sum ved førtidspension. Dog er der for medlemmer, hvis erhvervsevne allerede på tidspunktet for optagelse er nedsat, vilkår der fastlægger, at en optagelse sker på andre vilkår og med andre dækninger end hvis medlemmets erhvervsevne var intakt.

Af Pensionsvilkårenes § 7, stk. 7, 3. pkt. fremgår det, at *'Tilsvarende bliver medlemmer optaget i en ordning med ingen eller begrænset risikodækning, hvis deres erhvervsevne på optagelsestidspunktet af det offentlige er skønnet nedsat med mindst 2/3 af den fulde erhvervsevne, eller hvis de på optagelsestidspunktet er berettiget til offentlig førtidspension på grund af nedsat erhvervsevne.'*

Da klager bliver optaget pr. 1. august 2012 får hun som følge af at hun er tilkendt offentlig mellemste førtidspension en ordning med begrænset risiko jf. Pensionsvilkår § 7, stk. 7, 3. pkt. En sådan ordning er kendetegnet ved, at medlemmet får en opsparingsbetonet ordning, der omfatter samme type ydelser, som pensionskassens normale ydelsessammensætning, men hvor invalide- og dødsfaldsbetingede ydelser fastsættes i hele medlemskabet på baggrund af de faktiske bidragsindbetalinger - på samme vis som en hvilende pension. Dette gør sig også gældende for beregningen af alderspension, når dette tidspunkt opnås. Hvis der på en sådan ordning er bidragsophør, så er det ikke muligt at få bevilget bidragsfritagelse, ligesom der heller ikke gives bidragsfri dækning. For ordninger med begrænset risikodækning, er der gruppelivsdækning ved død og kritisk sygdom. Dækningen omfatter perioder under bidragsindbetaling og efter ophør af bidragsindbetaling i en periode på 12 måneder. Gruppeforsikringen ophører ved medlemmets 65. år.

De ovenfor nævnte vilkår for medlemmer, der er optaget med en ordning med begrænset risikodækning afspejles i klagers pensionsoversigter, der viser dækningen på baggrund af de faktiske indbetalinger.

Det er på denne baggrund PKA's opfattelse, at klager er korrekt optaget i pensionskassen med en pensionsordning med en begrænset dækning ved invaliditet.

Klager er som medlem af pensionskassen omfattet af en gruppeforsikring (Bilag 16). Gruppeforsikringen omfatter i udgangspunktet udbetaling af summer ved død, visse kritiske sygdomme og førtidspensionering, forudsat at medlemmet konkret opfylder betingelserne for udbetaling af en sum og at medlemmet ikke er omfattet af en undtagelse i dækningen. For klagers vedkommende fremgår det af forsikringsbetingelsernes § 6, stk. 3, at hvis gruppemedlemmet har klausuleret invalidedækning i pensionskassen, gælder klausulen også for udbetaling af sum ved førtidspension. Gruppemedlemmet er i forsikringsbetingelserne defineret til at være de personer, der er omfattet af forsikringsdækningen.

I og med at klager ved sin optagelse i 2012 var tilkendt mellemste førtidspension fra det offentlige, har klager jf. ovenfor, en pensionsordning med en begrænset risikodækning - en klausuleret ordning. Dette forhold gør, at klager jf. forsikringsbetingelserne ikke er omfattet af gruppeforsikringen i relation til udbetaling af sum ved førtidspension. Det er derfor på denne baggrund PKA's vurdering, at klager ikke opfylder betingelserne for at få udbetalt sum ved førtidspension. Klager er omfattet af dækning ved visse kritiske sygdomme og ved død, som det også fremgår af de pensionsoversigter, som klager har fået.

Klager nævner flere gange, at hun ikke har mulighed for at se sin pensionsordning på pka.dk. Hertil skal PKA bemærke, at der for medlemskaber som klagers, der kendetegnes ved lejlighedsvise uregelmæssige bidragsindbetalinger, kan opstå udfordringer i forhold til dannelsen af de oplysninger, der fremgår af pka.dk. Udfordringerne opstår, når de underliggende systemer skal generere tal og informationer på baggrund af indbetalinger med stor tidsmæssig spredning og ofte også af beløbsmæssig forskellig størrelse, da et medlemskab altid fremregnes ud fra de senest registrerede bidragsindbetalinger.

Ydermere bevirker spredninger i indbetalinger og bidragsstørrelser ofte, at et medlemskab veksler mellem at være aktivt (med bidragsindbetalinger) eller - som ved medlemskaber med en begrænset risikodækning - hvilende. I værste fald, kan et øjebliksbillede dannet på baggrund af det senest registrerede bidrag, give et misvisende billede.

Da pensionskassen i klagers sag bliver opmærksom på, at klagers bidragsindbetalinger ofte er lejlighedsvise og med tids- og beløbsmæssige spredninger, vælger man at 'lukke' for klagers adgang til at se online tal og i stedet sende nødvendige og lovpligtige informationer i breve og pensionsoversigter til klager.

PKA har ønske om at benytte digitalisering i et omfang, der giver medlemmerne en god og informativ oplevelse, dog kun i et omfang, der sikrer, at oplysninger på digitale medier ikke sker på bekostning af, at information fra pensionskassen er retvisende, korrekt og lever op til lovkrav om bl.a. god skik og information.

Klager bemærker også, at hun har fået tilbud om at genkøbe sin ordning selvom hun fortsat har bidragsindbetaling. Hertil skal PKA bemærke, at det fremgår af pensionsvilkårenes § 26 (Bilag 15), at bestyrelsen kan fastsætte regler om, hvorledes udbetaling af pensioner af ringe størrelse foretages. Klagers ordning er af en størrelse, der falder under denne beløbsgrænse, hvorfor klager har fået tilbud om at få udbetalt sin ordning.

På baggrund af de ovenfor nævnte forhold, er det samlet set PKA's opfattelse, at klager er korrekt optaget i pensionskassen med en ordning med begrænset risikodækning, og at klager som følge heraf ikke er omfattet af gruppeforsikringens betingelser om udbetaling af sum ved førtidspension. Herudover er det PKA's opfattelse, at klagers bidragsindbetalinger er korrekt registreret på klagers medlemskab.

Det er ydermere PKA's opfattelse, at klager har fået svar på alle rejste og relevante spørgsmål. PKA ser sig ikke i stand til at bidrage yderligere i sagen."

Klageren har i mail af 24/5 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ingen steder kan jeg se, PKA har hjemmel til at afvise udbetaling af sum ved førtidspension. Derfor er det op til Nævnet at bedømme om jeg opfylder betingelserne til at få udbetaling af sum.

At afskære mig fra adgang til on-line information på grund af systemfejl er næppe holdbar. PKA må have systemer der kan håndterer oplysninger af den art. Den forklaring PKA kommer frem med er den tyndeste forklaring der findes.

PKA har tilkendegivet at placering på en ordning med ingen eller meget lidt dækning er for urimeligt. Ledelsen hos PKA har søgt bestyrelsen om, at denne gruppe må opnå en bedre dækning. Desværre fremgår det ikke at bilagene om bestyrelsen har tiltrådt ledelsens ønske om at tilgodese de mennesker der er placeret på ingen eller ringe vilkår med en bedre dækning.

Når jeg er optaget på en ordning med ingen eller meget ringe dækning forstår jeg ikke at PKA kan modtage beløb uden at komme med en modydelse der står i rimeligt forhold til indbetalingen. Derfor vil jeg gerne vide om jeg skal have penge tilbage."

I klagerens mail af 25/5 2016 til nævnet hedder det bl.a. videre:

"Ifølge PKA er gruppeforsikringerne forlænget helt frem til folkepensionsalderen. Stadig er jeg omfattet af gruppelivsforsikringen indtil jeg modtager alderspension. Sum ved førtidspension udgør 150.000 kr.

Alle forudgående indbetalinger til PKA er brugt til at dække udgiften til gruppelivsforsikringen. Efter indsigelse til selskabet kom det frem, at fællesskabet betaler min gruppelivsdækning. Ved gennemgangen af tilsendte bilag kan jeg ikke se at indbetalte beløb er tilbageført.

PKA må derfor gerne sende mig dokumentation for modtagne beløb som er brugt til uberettiget at betale gruppelivsforsikring med er tilbageført til mig / min opsparing til alderspension."

Hertil har selskabet i brev af 3/6 2016 til nævnet anført:

"I relation til klagers mail af 24. maj:
Klager er via sit medlemskab i pensionskassen omfattet af en gruppeforsikring. Gruppeforsikringen omfatter i udgangspunktet summer ved visse kritiske sygdomme, sum ved førtidspension og sum ved død. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes § 6, stk. 3, at hvis medlemmet har klausuleret invalidedækning i pensionskassen, gælder klausulen også for udbetaling af sum ved førtidspension. Klager er altså omfattet af en gruppeforsikring, blot er summen ved førtidspension undtaget i den dækning, som klager har - også jf. redegørelsen af 18. maj 2016.

Klager kritiserer, at PKA ikke giver hende elektronisk adgang til hendes pensionsordning. Der er ikke lovkrav om, at man skal kunne tilgå sin pensionsordning elektronisk. PKA lever op til lovgivningens krav om information ved tilsendelse af breve.

Klager er af den opfattelse, at PKA har bedt bestyrelsen ændre pensionsvilkårene sådan, at medlemmer med små sporadiske indbetalinger stilles bedre, end vilkårene p.t. giver mulighed for. Medlemsdirektør … oplyste i en telefonsamtale og i et efterfølgende mailreferat til klager i april 2015, at man i PKA overvejede en anden ordning til medlemmer med små indbetalinger. Overvejelserne gik på, om man skulle give mulighed for, at medlemmer, med indbetalingsforløb, der minder om klagers, med få og spredte indbetalinger,

skulle have en ordning helt uden forsikringsdækninger, så alle penge gik til alderspension. Klager havde i samtalen givet udtryk for, at det var svært at se værdien af at foretage indbetalinger til PKA, når store dele af indbetalingerne gik til forsikringer. Det er disse overvejelser, der henvises til i mail af 15. april 2015 - del af Bilag 6 i redegørelsen af 18. maj 2016.

Klager mener, at pensionskassen modtager pensionsbidrag uden at tilbyde en pensionsordning, der står i rimeligt forhold til indbetalingen. PKA er af den opfattelse, at pensionskassens dækninger absolut står i et rimeligt forhold til de indbetalinger, som klager har haft på sin ordning. Vi vedlægger en oversigt over klagers indbetalinger i perioden august 2012 til april 2016. Der er i perioden indbetalt ca. 24.000 kr. Vi vedlægger endvidere et pensionsoverblik over klagers ordning, hvor det fremgår, at ordningen indeholder forsikringsdækninger ved sygdom og dødsfald samt alderspension. Vi kan i den forbindelse bemærke, at vi regner med en udbetalingsperiode på den livsvarige alderspension på ca. 24 år. Alderspensionen alene udgør således en værdi på godt 32.000 kr.

I relation til klagers henvendelse af 25. maj, skal PKA henvise til brev af 8. maj 2015 fra PKA til klager. I brevet redegør PKA for, at klager er omfattet af gruppeforsikringen uden egen betaling. Videre redegør PKA i det vedlagte pensionsoverblik for, at de penge, der er blevet trukket fra klagers bidrag til finansiering af gruppeforsikringen, er tilbageført til klager og at det har medført, at hendes alderspension er steget med knap 50 % jf. vedlagte bilag. Pensionsoverblikket viser efter PKA's opfattelse, hvordan de tidligere opkrævede beløb er tilbageført til klagers ordning."

Af mail af 8/6 2016 fra klageren til nævnet fremgår bl.a.:

"Det er nyt for mig at se min ordning følger forsikringsbetingelsernes § 6, stk. 3. Indholdet af denne hjemmel er ukendt for mig, så PKA må gerne sende mig indblik i denne regel. På intet tidspunkt i sagens forløb har PKA tilkendegivet af afslag for tilkendelse af sum ved førtidspension bygger på denne hjemmel. Derfor har jeg ingen mulighed for at bedømme om denne regel er benyttet korrekt. Det er væsentligt at jeg kender denne regel og grunden til PKA først nu henviser til en klausul. Hverken reglen eller klausulen er benyttet ved forudgående svar fra PKA.

Oplysningen er ny og væsentlig, derfor har jeg i dag kontaktet … med henblik på at opnå juridisk bistand. Når … har besvaret om … kan yde vejlednings assistance vender jeg tilbage med yderligere kommentarer.

Oplysningen om der er tale om små og spredte indbetalinger er usandfærdig. Gennem en længere årrække er der indbetale fuld bidrag cirka 4.000 / 5.000 kr. om året.

Indbetalingen dækker ingen / eller ringe dækning. Jeg forstår slet ikke at jeg som førtidspensionist skal betale fuld bidrag, fremfor at opnå bidragsfritagelse eller nedsættelse af bidrag.

PKA oplyser jeg kan opnå en udbetaling kan modtage 1.005 kr. før skat om året i førtidspension. 5.349 kr. før skat i forbindelse med død. Efter 67 år kan jeg modtage 1.338 kr. om året før skat og 202 kr. som et engangsbeløb.

PKA oplyser at min dækning er steget med 50 % fordi betaling til gruppeliv er tilbageført. Kikker Nævnet på Pensionsoverblik af 01. maj 2015, er førtidspensionsbeløbet 908,00 kr. Ved død 4.581 kr. Livsvarig alderspension 1.130 kr. Alderssum 187 kr. Så alderspensio-

nen er ikke steget med 50 % som PKA oplyser, men med små 200 kr. Det ses derfor ingen steder at der er dokumentation for bidrag til finansiering af gruppelivsforsikringen er tilbageført til undertegnede.

PKA påstand om min alderspension er steget med 50 % er hermed bevist som uholdbar.

Det fremgår af brev af 08. maj 2016 fra direktør …, at PKA ikke tidligere har stødt på en sag af min karakter, og PKA på baggrund af den ny viden vil afklare om andre medlemmer har været ramt af samme fejl. Det er ikke oplyst hvilken fejl der er tale om. Hvilken fejl der er opstået ved administrationen af mine indbetalinger vil jeg gerne vide.

… mente også at der var grundlag for at kikke på om den gruppe jeg tilhører, var så ringe dækket, at der det muligvis er i strid med god forsikringsskik. Hun skønnede, at bestyrelsen ville give tilsagn til en bedre dækning. Det ses ingen steder i dokumenterne, at intentionen er gennemført til fordel for denne gruppe.

Derudover fremgår det at it-systemet ikke kan håndterer min ordning korrekt, derfor nedlukning for min tilgang til at se min ordning on-line. Det fremgår ikke at der er tale om en permanent nedlukning. Kun at nedlukningen var iværksat indtil systemet modtog korrekte oplysninger. PKA har ingen hjemmel til at give nogle medlemmer on-line adgang og fratage andre uberettiget at opnå on-line adgang til pensionsoversigt.

Når det nu er erkendt at PKA aldrig før har haft en sag af den karakter, må PKA også pr. kulance godtgøre mig tab og tort for fejladministrationen. Det kan ske ved at fritage mig for løbende indbetaling af fuldt bidrag og imødekomme min ansøgning om sum ved førtidspension."

Klageren har i mail af 9/6 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klausuleret invalidedækning
Idet jeg henviser til bilag fra PKA kan jeg tilføje at PKA på intet tidspunkt i forløbet hverken mundtlig eller skriftlig har udført en rådgivning i forbindelse med gruppeliv hvor jeg er informeret om klausuleret invalidedækning.

Når PKA yder mangelfuld rådgivning må PKA bære ansvaret for eventuelle konsekvenser og betale erstatning herunder udbetale sum ved førtidspension."

I brev af 30/6 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Som allerede nævnt i redegørelsen af 18. maj 2016 er klager optaget i en ordning med begrænset dækning som følge af, at klager på optagelsestidspunktet modtog førtidspension også jf. Ankenævnets kendelse nr. 67.897. Det fremgår af pensionsvilkårenes § 7, stk. 7, at man optages i en ordning med begrænset risikodækning, hvis man modtager førtidspension fra det offentlige på det tidspunkt, hvor man optages i pensionskassen.

Den begrænsede dækning kommer til udtryk ved, at klagers ordning ikke omfatter ydelser, der følger af en eventuel erhvervsevnenedsættelse, der måtte opstå efter (gen)optagelsen i pensionskassen i og med, at klager allerede på tidspunktet for sin genoptagelse modtog en førtidspension svarende til en nedsættelse af erhvervsevnen med 2/3. Klagers ordning er med andre ord undtaget for dækning - klausuleret - i relation til disse ydelser - og dette

omfatter blandt andet sum ved førtidspension jf. gruppeforsikringsbetingelsernes § 6, stk. 3 og som også redegjort for i redegørelsen af 18. maj 2016.

Klager anfører, at PKA's oplysning om, at klagers alderspension er steget med 50 % er 'uholdbar'. Klager anfører også, at det ikke er oplyst, hvilken fejl, der var opstået ved administrationen af hendes indbetalinger.

Fejlen bestod i, at der fra klagers ordning var trukket betaling for de øvrige dækninger i gruppeforsikringen. Klagers gruppeforsikring skal finansieres af kollektivet, hvorfor disse præmier i maj 2015 blev tilbageført til klagers ordning. Klagers ordning blev i denne forbindelse rettet op tilbage fra oprettelsestidspunktet i august 2012. Den pensionsoversigt af 1. maj 2015, som klager henviser til, blev sendt sammen med brevet af 8. maj 2015, og indeholder oplysninger om størrelsen af klagers pensioner, efter at fejlen var blevet korrigeret.

Tilbageførslen og genberegningen medførte, at klagers alderspension steg til 908 kr. Af bilag 4 til PKA's redegørelse af 18. maj 2016, er der vedlagt en pensionsoversigt, der viser størrelsen af klagers alderspension i 2014 inden tilbageførsel af gruppeforsikringspræmie og genberegning. På dette tidspunkt udgjorde klagers alderspension 361 kr. Som følge af klagers yderligere indbetalinger, var dette beløb steget til godt 600 kr. inden korrektionen i maj 2015. Det er på denne baggrund, at PKA skriver, at klagers alderspension er steget med knap 50 %.

Det skal bemærkes, at der i sagens forløb har været ganske omfattende telefonisk og mailkontakt med klager.

I relation til de af klager øvrige anførte forhold, mener PKA at have besvaret disse i tidligere redegørelser og supplerende svar i klagers sag."

Klageren har i mail af 6/7 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Som jeg læser indholdet af redegørelsen af 18 maj 2016 fra PKA, har PKA efter ansøgning om udbetaling af sum ved førtidspension og indbringelsen af afslag på ansøgningen til Ankenævnet, indført en klausul med tilbagevirkende kraft fra optagelse i ordningen.

Det er jeg utilfreds med. Ved indtrædelse i ordningen vidste jeg hverken at min ordning var med begrænset dækning og indeholdende en klausul om ingen dækning til ydelser der følger nedsættelse af erhvervsevnen.

Gennem hele sagsforløbet har PKAs ledelse oplyst min ordning var omfattet af fejl ved administrationen.

Det tog lang tid at få PKA i tale, og efterfølgende er jeg ved alle henvendelser holdt hen med den forklaring af der var fejl i sagsbehandlingen hos alle som er placeret på et ordning der følger pensionsvilkårenes § 7 stk. 7. Det var tidskrævende at finde frem til de medlemmer, hvor der var opstået administrative fejl. Derfor hørte jeg intet fra PKA. Ej heller selv om jeg henvendte mig flere gange.

Derfor er det nyt for mig at min ordning nu følger gruppeforsikrings betingelsernes § 6, stk. 3, med tilbagevirkende kraft.

Mit skøn er, PKA er uden berettigelse til at ændre forsikringen med tilbagevirkende kraft til optagelsestidspunktet, og skal stille mig som om den ændring ikke er foretaget.

Det betyder jeg har ret til udbetaling af sum ved førtidspension."

Selskabet har i brev af 8/5 2015 til klageren meddelt følgende:

"Som jeg skrev til dig, har medlemschef ... endnu en gang gennemgået din pensionsordning. Vi har tidligere skrevet til dig, at du kunne vælge, om du ville være omfattet af gruppeordningen eller ej. Det valg er ikke længere aktuelt, da du som jeg skrev i sidste uge har ret til at være omfattet af gruppeordningen uden egen betaling, men betalt af kollektivet.

Din pension er rettet op fra oprettelsestidspunktet i august 2012. De penge, der tidligere var trukket til at betale gruppeforsikringen er ført tilbage til pensionsordningen. Du kan se din tilrettede ordning på medsendte pensionsoverblik. Ændringen har betydet, at din alderspension er steget med knap 50 %. Selvom din alderspension er steget, er den fortsat meget lav. Det skyldes, at dine indbetalinger gennem årene har været små og skal fordeles til livsvarig pension.

Jeg beklager, at vi ikke tidligere i forløbet har været opmærksomme på, at kollektivet burde betale for din gruppeordning. Vi har ikke tidligere stødt på en sag af din karakter og er nu på basis af den ny viden ved at gennemgå om andre medlemmer har været ramt af samme fejl.

Pensionerne i vedlagte pensionsoverblik er beregnet ud fra de indbetalinger, vi har modtaget. Hvis du fortsat indbetaler, vil pensionerne blive beregnet på baggrund af de nye indbetalinger. Den beregning vil vi foretage en gang årligt og sende dig en ny opdateret oversigt. Jeg har valgt at lukke for, at du kan se din pensionsordning på pka.dk. Den beslutning har jeg truffet for at sikre, at vi ikke viser dig noget forkert. Vores it-systemer kan ikke automatisk håndtere din ordning korrekt og jeg vil som sagt gerne sikre, at du fremover får de rigtige oplysninger.

Førtidspension/invalidepension
En lille del af indbetalingen går til en førtidspension. Du kan se størrelsen på vedlagte pensionsoverblik. Du kan få førtidspensionen udbetalt, hvis du beder om det. Jep håber, at dette brev besvarer dine spørgsmål. Tag fat i mig, hvis du har spørgsmål."

I nævnets kendelse af 14/6 2006 i sag nr. 67.897, klageren mod selskabet, hedder det bl.a.:

"Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at klageren blev medlem af pensionskassen i kraft af sin ansættelse og optaget i pensionskassen uden afgivelse af helbredsoplysninger, jf. de ovenfor gengivne pensionsvilkårs § 1. Nævnet bemærker i den forbindelse, at der er tale om en pensionsordning, hvor dækningerne i henhold til kassens vedtægter fastsættes på pensionskassens generalforsamling og vedtages af Amtsrådsforeningen i Danmark, Dansk Socialrådgiverforening samt Socialpædagogernes Landsforbund.

Nævnet lægger til grund, at klageren ved skrivelse af 11/9 2004 har oplyst til selskabet, at hun på optagelsestidspunktet modtog mellemste førtidspension, og at hun efterfølgende har anmodet om at få denne skrivelse returneret. Nævnet bemærker videre, at klageren ikke har villet give samtykke til, at pensionskassen indhentede oplysninger fra kommunen eller har villet afgive tro- og loveerklæring på ikke at have modtaget førtidspension på optagelsestidspunktet. Nævnet finder på den baggrund ingen anledning til at kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har lagt til grund, at klageren modtog førtidspension på optagelsestidspunktet.

Nævnet kan herefter og med henvisning til pensionsvilkårenes § 7, stk. 5, 3. punktum, ikke kritisere, at pensionsordningen er oprettet med begrænset risikodækning. Nævnet finder intet grundlag for at tilsidesætte selskabets opgørelse af ydelsernes størrelse. Nævnet finder ej heller at kunne pålægge selskabet at tilbagebetale de af klagerens arbejdsgiver indbetalte bidrag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge."

Af pensionsvilkårene fremgår bl.a.:

"I. Medlemsoptagelse
§ 1. Som medlemmer af pensionskassen optages uden afgivelse af helbredsoplysninger socialrådgivere og socialpædagoger samt døgninstitutionsmedhjælpere, pædagogmedhjælpere, husholdningsledere, værkstedsassistenter, praktiske omsorgsmedhjælpere og tegnsprogstolke, der er berettiget og forpligtet til medlemskab af pensionskassen i henhold til

1) den regionale overenskomst med Dansk Socialrådgiverforening eller Socialpædagogernes Landsforbund,
2) kollektiv overenskomst indgået mellem Dansk Socialrådgiverforening eller Socialpædagogernes Landsforbund og KL, eller
3) en tilsvarende kollektiv overenskomst, aftale eller lignende, som er indgået af Dansk Socialrådgiverforening eller Socialpædagogernes Landsforbund.

…
Stk. 5. Medlemmet er fra optagelsen i pensionskassen omfattet af en ordning med begrænset risikodækning jf. § 7, stk. 7, såfremt medlemmet ved ansøgning om en helbredsbetinget ydelse, jf. § 11 og § 14 ikke har været fuldt arbejdsdygtigt i mindst 3 sammenhængende måneder efter optagelsen på grund af en sygdom, som også bestod ved optagelsen.
…
III. Pensionskassens ydelser
§ 7. …
…
Stk. 7. Medlemmer, der optages i pensionskassen i henhold til § 1 eller § la, som følge af en ansættelse, der i al væsentlighed skyldes nedsat arbejdsevne, så som ansættelse i fleksjob, skånejob eller lignende, optages i en ordning med ingen eller meget begrænset risikodækning. Bestyrelsen fastsætter nærmere generelle regler om, hvilke ansættelsesformer der er omfattet. Tilsvarende bliver medlemmer optaget i en ordning med ingen eller meget begrænset risikodækning, hvis deres erhvervsevne på optagelsestidspunktet af det

offentlige er skønnet nedsat med mindst 2/3 af den fulde erhvervsevne, eller hvis de på optagelsestidspunktet er berettiget til offentlig førtidspension på grund af nedsat arbejdsevne.

Stk. 8. Bestyrelsen fastsætter nærmere generelle regler vedrørende den i stk. 7 nævnte ordning."

Af vilkår for gruppeforsikring fremgår bl.a.:

"§ 6. Udbetaling af sum ved førtidspension
Sum ved førtidspension udbetales, jævnfør dog stk. 7, såfremt gruppemedlemmet inden det 60. år og efter indtræden eller genindtræden i ordningen opfylder følgende betingelser fra en dato, der ligger inden for forsikringstiden: …
…
Stk. 3. Har gruppemedlemmet klausuleret invalidedækning i pensionskassen, gælder klausulen også for udbetaling af sum ved førtidspension."

Nævnet udtaler:

Klageren ønsker at få udbetalt sum ved førtidspension, at få præmiefritagelse og at få ophævet nedlukning af sin adgang til at se tal online.

Hun havde frem til 2008 arbejdsmarkedspensionsordning i selskabet. Det fremgår af sagen, at hun på optagelsestidspunktet var bevilget offentlig mellemste førtidspension, og selskabet oprettede derfor med henvisning til § 7, stk. 7, 3. punktum, i pensionsvilkårene en pensionsordning med begrænset risikodækning. Af denne bestemmelse fremgår det, at hvis et medlem på optagelsestidspunktet er berettiget til offentlig førtidspension på grund af nedsat arbejdsevne, bliver medlemmet optaget i en ordning med ingen eller meget begrænset risikodækning. De nærmere generelle regler fastsættes af bestyrelsen, jf. stk. 8.

Hun indgav klage mod selskabet herom til Ankenævnet for Forsikring, som ved kendelse af 14/6 2006 i sag nr. 67.897 bl.a. udtalte, at nævnet ikke kunne kritisere, at pensionsordningen var oprettet med begrænset risikodækning. Hun fik derfor ikke medhold i sin klage.

I 2008 fik hun efter aftale med selskabet konverteret pensionen til et engangsbeløb, som hun fik udbetalt.

Pr. 1/8 2012 blev hun genoptaget i pensionskassen. Nævnet kan med henvisning til pensionsvilkårenes § 7, stk. 3, 3. punktum, og nævnets afgørelse i sag nr. 67.897 ikke kritisere, at selskabet har optaget klageren på en ordning med begrænset risikodækning, idet hun er tilkendt offentlig mellemste førtidspension.

Af § 6, stk. 3, i vilkårene for gruppeforsikring fremgår, at har gruppemedlemmet klausuleret invalidedækning i pensionskassen, gælder klausulen også for udbetaling af sum ved førtidspension. Det følger således af forsikringsbetingelserne, at klagerens ordning ikke giver hende ret til udbetaling af sum ved førtidspension.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet i sin korrespondance eller information i øvrigt har givet hende et løfte eller en berettiget forventning om, at hun kunne få sum ved førtidspension, uanset at hun var tilkendt offentlig mellemste førtidspension ved pensionsordningens oprettelse og uanset indholdet af forsikringsbetingelserne. Af selskabets velkomstbrev af 3/6 2014 fremgår således eksempelvis: "Du er stadig dækket af disse forsikringer: Sum ved visse kritiske sygdomme. Sum ved død." Ingen af de pensionsoverblik for klagerens pensionsordning, som er fremlagt for nævnet, oplyser om, at klageren skulle være berettiget til sum ved førtidspension.

Nævnet finder herefter, at klageren ikke er berettiget til udbetaling af sum ved førtidspension.

Selskabet har i brev af 8/5 2015 meddelt klageren, at "din pension er rettet op fra oprettelsestidspunktet i august 2012. De penge, der tidligere var trukket til at betale gruppeforsikringen er ført tilbage til pensionsordningen. Du kan se din tilrettede ordning på medsendte pensionsoverblik. Ændringen har betydet, at din alderspension er steget med knap 50 %. Selvom din alderspension er steget, er den fortsat meget lav. Det skyldes, at dine indbetalinger gennem årene har været små og skal fordeles til livsvarig pension. Jeg beklager, at vi ikke tidligere i forløbet har været opmærksomme på, at kollektivet burde betale for din gruppeordning. … Pensionerne i vedlagte pensionsoverblik er beregnet ud fra de indbetalinger, vi har modtaget". Der er i sagen fremlagt to pensi-

onsoversigter pr. 1/5 2015, som viser den af selskabet beskrevne stigning af ydelserne til klageren.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at selskabet hermed har dokumenteret, at man har ydet klageren fritagelse for præmiebetaling for gruppelivsforsikringen med tilbagevirkende kraft, sådan som klageren har fået tilsagn om. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at foretage yderligere i forhold til klageren, idet hun ikke har sandsynliggjort, at der herefter er blevet trukket beløb fra hendes ordning til dækning af den kollektive gruppeordning.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet i øvrigt ikke grundlag for at kritisere selskabets håndtering af klagerens pensionsordning. Nævnet finder det ikke sandsynliggjort, at der er fejl i selskabets opgørelse af pensionsordningens ydelser, jf. pensionsoverblik pr. januar 2016, herunder i relation til den foretagne tilbageførsel af præmie for gruppelivsforsikringen. Nævnet finder det ikke godtgjort, at pensionsordningens ydelser står i misforhold til størrelsen af de indbetalte pensionsbidrag.

Selskabet har oplyst, at det har lukket for klagerens adgang til at se online pensionstal på selskabets hjemmeside, fordi selskabets system har udfordringer med at vise korrekte tal på hjemmesiden vedrørende klagerens ordning. Selskabet har anført, at det skyldes, at klagerens bidragsindbetalinger ofte er lejlighedsvise og med tids- og beløbsmæssige spredninger.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets beslutning herom, der efter nævnets opfattelse må anses for sagligt begrundet i hensynet til ikke at give vildledende information om pensionsordningen. Nævnet bemærker, at der ikke ud af god skik-regler eller anden lovgivning kan udledes et krav om, at kunder hos pensionsselskaber skal kunne tilgå oplysninger om deres pensionsordninger elektronisk. Nævnet bemærker, at selskabet i stedet har udsendt skriftlige pensionsoverblik til klageren.

16. 89081

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings